

檢驗科抱怨處理流程

接受抱怨

現場抱怨：由現場人員先行了解情況，採取初步措施，以避免抱怨層面擴大
線上滿意度調查或門診/院務會議：品質主管了解抱怨內容

1 個工作天

填寫檢驗科缺失/抱怨紀錄單

1 個工作天

呈報實驗室主管

1 個工作天

責任歸屬

否

是

否

指派未涉及相關事件之人員處理、審查
或同意該項顧客抱怨事件

是

執行矯正措施

7 個工作天內結案

答覆使用者並
結案

確認矯正措施

CHO-LAB-QP07-R03